

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“MEJORA DEL PROCESO DE COMPRAS DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS DIVERSAS ÁREAS DE LA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CÁMARA S.A. - 2021”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Miryam Melida Terán Valdeiglesias

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2021

## Tabla de Contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Descripción de la empresa: Vida Cámara S.A.....	9
1.1.1. <i>Visión.....</i>	9
1.1.2. <i>Misión.....</i>	10
1.1.3. <i>Valores.....</i>	10
1.1.4. <i>Productos.....</i>	10
1.1.5. <i>Colaboradores.....</i>	10
1.1.6. <i>Estructura Organizacional.....</i>	11
1.2. Realidad Problemática.....	14
1.2.1. <i>Árbol de Problemas.....</i>	14
1.2.2. <i>Las 5 fuerzas de Michael Porter.....</i>	15
1.3. Formulación del Problema.....	19
1.3.1. <i>Problema General.....</i>	19
1.3.2. <i>Problemas Específicos.....</i>	20
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. <i>Objetivo General.....</i>	20
1.4.2. <i>Objetivos Específicos.....</i>	21
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes.....	22
<i>Antecedentes Nacionales.....</i>	22
<i>Antecedentes Internacionales.....</i>	26
2.2. Bases Teóricas.....	30
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>41</b>
3.1. Incorporación a la empresa.....	41
3.2. Diagnóstico de la situación problemática.....	43
3.3. Planteamiento de los problemas.....	47
3.4. Planteamiento de los objetivos.....	48
3.5. Desarrollo de objetivos.....	49
3.5.1. <i>Desarrollo del objetivo 1.....</i>	49
3.5.2. <i>Desarrollo del objetivo 2.....</i>	57

3.5.3. Desarrollo del objetivo 3 .....	60
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1. Resultado del Objetivo 1 .....	63
4.2. Resultado del Objetivo 2 .....	67
4.3. Resultado del Objetivo 3 .....	68
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
LECCIONES APRENDIDAS .....	74
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS .....	77
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Cantidad de colaboradores por áreas</i>	11
Tabla 2	<i>Sub áreas dentro de Administración</i>	14
Tabla 3	<i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</i>	43
Tabla 4	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	44
Tabla 5	<i>Eventos de sub proceso Asistencia al usuario</i>	51
Tabla 6	<i>Descripción del sub proceso de Asistencia al usuario</i>	51
Tabla 7	<i>Eventos del sub proceso Selección de proveedores</i>	53
Tabla 8	<i>Descripción del sub proceso de Selección de proveedores</i>	54
Tabla 9	<i>Eventos del sub proceso Entrega al usuario</i>	56
Tabla 10	<i>Descripción del sub proceso de Entrega al usuario</i>	57
Tabla 11	<i>Resultado del Alfa de Cronbach</i>	61
Tabla 12	<i>Interpretación del Alfa de Cronbach</i>	61
Tabla 13	<i>Análisis de resultados de la encuesta</i>	68
Tabla 14	<i>Análisis de resultados Antes de la Mejora</i>	69
Tabla 15	<i>Análisis de resultados Después de la Mejora</i>	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Organigrama Funcional. Se representa la estructura funcional de la Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. ....</i>	12
<i>Figura 2. Organigrama Funcional del Área de Administración. Se indica las diferentes unidades que contiene el área administrativa. ....</i>	13
<i>Figura 3 Árbol de Problemas. Se muestra de forma gráfica las causas y consecuencias de los problemas en el proceso de compras. ....</i>	15
<i>Figura 4. Las Fuerzas de Porter, nos permitió realizar el análisis interno y externo de la Compañía de Seguros Vida Camara S.A. ....</i>	17
<i>Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de compras “AS IS” ....</i>	45
<i>Figura 6. Modelo Conceptual de la Mejora – “TO BE” ....</i>	46
<i>Figura 7. Problemas identificados. ....</i>	47
<i>Figura 8. Ubicación del nuevo sub proceso. ....</i>	50
<i>Figura 9. Sub proceso Asistencia al Usuario. ....</i>	50
<i>Figura 10. Ubicación del nuevo sub proceso. ....</i>	52
<i>Figura 11 Sub proceso de Selección de proveedores. ....</i>	53
<i>Figura 12. Ubicación del nuevo sub proceso. ....</i>	55
<i>Figura 13. Sub proceso de Entrega al usuario. ....</i>	56
<i>Figura 14. “To Be” del proceso de compras. ....</i>	58
<i>Figura 15. Mapa de Procesos de la compañía de seguros de Vida Cámara S.A. ....</i>	59
<i>Figura 16. Identificación de los sub procesos – Administración. ....</i>	60
<i>Figura 17 Participación por Áreas. ....</i>	62
<i>Figura 18. Comparativo del proceso Actual vs la mejora. ....</i>	63
<i>Figura 19. Comparativo de sub procesos Actual vs la mejora. ....</i>	64
<i>Figura 20. Comparativo Descriptivo del Proceso Actual vs la Mejora. ....</i>	66
<i>Figura 21. Impacto de los sub procesos de Compras. ....</i>	67
<i>Figura 22. Análisis de resultados por Dimensiones. ....</i>	69
<i>Figura 23. Análisis de resultados Antes de la Mejora. ....</i>	70
<i>Figura 24. Análisis de resultados Después de la Mejora. ....</i>	71

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene por objetivo realizar la mejora del proceso de compras para poder incrementar el nivel de calidad de atención del área administrativa hacia las demás unidades de negocio de la Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. Se empleó la técnica del árbol de problemas para identificar gráficamente las causas y consecuencias de estos y de esa forma se pudo relevar la situación actual del proceso de compras donde se identificó la carencia de 3 subprocesos como son, la asistencia al usuario, selección de proveedores y entrega al usuario. Se utilizó una herramienta de modelado de procesos para optimizar y graficar los nuevos sub procesos de mejora. A su vez mediante encuestas se realizó la medición de 4 dimensiones de la calidad como son la fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, el resultado del análisis evidenció un crecimiento promedio del 50% en la satisfacción de los usuarios. Finalmente se concluye que, con la creación de los 3 sub procesos: Asistencia al usuario, el cual centra la atención en el cliente, Selección de proveedores, que brinda un proceso transparente y óptimo en la selección del proveedor y finalmente Entrega al usuario, el cual retira la carga operativa del usuario: se pudo incrementar el nivel de la calidad de atención en el proceso de compras.

***Palabras claves: Proceso de compras, calidad de atención, mejora de procesos, eficiencia en compras.***

**NOTA DE ACCESO:**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Alzate, J. (2017). Propuesta de mejoramiento en el area de compras de la empresa construcción, reingeniería, producción (C.R.P). S.A.A. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado el 15 de 10 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2816/281624914005>
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: McGrawhill.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Lima: Mcgraw-Hill.
- Corzo, W. (2017). Propuesta de mejora del proceso de compras de la empresa corporación Oxigas del Sur SAC. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- Crosato, E., Obregón, A., & Soriano, A. (2016). Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales combustibles y suministros en una empresa de servicios petroleros. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Ediciones Díaz de Santos,.
- Donald , W., Burt, D., & Dobler, N. (2003). *World class supply management: The key to supply chain management*. New York: McGraw-Hill.
- Escriva, J., Savall, V., & Martinez, A. (2014). *Gestión de Compras*. Madrid: McGraw-Hill.
- Franco, P. (2018). Propuesta de mejora para el proceso de gestión de compras locales en Redondos S.A. Perú: Universidad Nacional Agraria La Molina.
- García, A. (2012). *La gestión por procesos en la Editorial*. Cuba: Editorial Universitaria Félix Varela.
- García, K. (2017). Propuesta de mejora de atención al cliente en la empresa Lumen Ingeniería SAC. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Grados, J. (2018). *Mejora en el proceso de almacenamiento para minimizar los tiempos de despacho en la empresa SULFATO DE COBRE S.A*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- INEI. (04 de 11 de 2019). Informe Técnico Demografía Empresarial en el Perú 2019. Lima, Perú: INEI.
- Kotler, P., & Armstrong , G. (2008). *Fundamentos de marketing*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Largo, A. (2018). Propuesta de mejoramiento del proceso de compras en American School Way. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- León, M. (2004). Propuesta para fomentar la calidad del servicio al cliente en una empresa dedicada a productos de seguridad bancaria y equipos de computación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez, R., & Fernández, A. (2021). Arbol de problemas y áreas de intervención. Naciones Unidas - CEPAL.
- Oliver, R. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Sage Publications, Inc.
- Osorio, A. (2017). Plan de mejora en el proceso de compras y suministros en la empresa INVERBOSQUES S.A. Medellín, Colombia: Institución Universitaria Tecnológica de Antioquía.
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo*. España: Ediciones Deusto.

- Porter, M. E. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*. Paidós Editorial 5ta Edición.
- Rengifo, K. (2018). Propuesta de implementación de organigrama y manual de organización y funciones para mejorar el control administrativo en el centro de atención psicológica en el distrito de Miraflores. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Sanchez, D. (2016). Propuesta de mejora al servicio al cliente en la empresa Nancy R. Chavez - Refrigeración Industrial en la ciudad de Palmira. Colombia: Universidad ICESI.
- Sangri, A. (2014). *Administración de Compras*. México: Grupo Editorial Patria.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo 21.
- Vida Camara, S. (2019). *Memoria Anual*.